



جمهوری اسلامی ایران  
ریاست جمهوری

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: ۱۴۱۱۵۲/۲  
تاریخ: ۸۸۰۴۰۱۷۵۰  
پست

بسمه تعالی

### بخشنامه به کلیه دستگاه‌های مشمول ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری

در اجرای مفاد ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری و به منظور افزایش بهره‌وری نیروی انسانی، کارآمدی فعالیت‌ها و تأمین رضایت و کرامت مردم، دستورالعمل اجرایی ماده (۳۶) قانون خدمات کشوری به شرح زیر ابلاغ می‌گردد:

۱. کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری موظفند فرایندهای مورد عمل خود را مطابق ضوابط ( مفاد بخشنامه شماره ۱۰۰/۸۸۸۸۲ مورخ ۱۳۸۶/۷/۴ و بخشنامه شماره ۱۹۰۰/۷۸۵۵۸ مورخ ۱۳۸۷/۸/۲۵ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور) مستندسازی و اصلاح نموده و با امکان ارائه اطلاعات زیر در پرتال مردم و جایگاه اینترنتی (وب سایت) دستگاه درج نمایند.

- فهرست عناوین خدمات قابل ارایه دستگاه به مردم و دیگر نهادها و دستگاه‌های اجرایی
- امکان ارایه اطلاعاتی از قبیل شرح خدمت، قوانین و مقررات مربوط به ارایه خدمت و ... در مورد هر خدمت
- اعلام مدارک مورد نیاز برای انجام خدمت
- قابل دسترس بودن فرم‌های اداری مورد نیاز که برای ارایه خدمت به شهروندان لازم می‌باشد.
- قابلیت مشاهده فرآیند گردش کار و روش‌های انجام خدمات به شهروندان همراه با زمان‌بندی انجام آنها
- مراحل ارایه خدمات اداری از طریق نمایش در قالب گراف‌های ساده
- آدرس ساختمان‌های مورد مراجعه

۲. دستگاه‌های اجرایی که فرایندهای مورد عمل را در پرتال وارد نموده‌اند، مکلفند کلیه فرایندهای مستندشده پیشین خود را بازنگری و با انجام اصلاحات لازم جهت درج، به هنگام نمایند. تبصره: در به هنگام سازی فرایندها، درج فرایند قبلی، فرایند اصلاحی و تاریخ بازنگری ضروری است.

تیران خیابان شیخ بهایی - خیابان لادن - شماره ۲۰ مرکز تلفن: ۸۸۰۴۱۷۵۰ - ۶ - دورنگار: ۸۸۰۵۳۰۷۴



جمهوری اسلامی ایران  
ریاست جمهوری

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: ۱۴۱۱.۵۲  
تاریخ: ۱۷/۱۲/۸۸  
پوست

۳. دستگاه‌هایی که تاکنون برای ورود به سیستم پرتال مردم کد و رمز دریافت ننموده‌اند موظفند در اسرع وقت نسبت به موضوع اقدام و ظرف مدت ۶ ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل، مفاد ماده ۱ این دستورالعمل را اجرا نمایند.
۴. دستگاه‌های اجرایی موظفند هر سه سال یک بار روش‌های انجام کار و فرایندهای مورد عمل خود را مورد بازبینی و اصلاح قرار دهند. این امر به صورت خودکار از طریق سیستم پرتال پی‌گیری خواهد شد.
۵. دستگاه‌های اجرایی موظفند ظرف مدت یک ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل پیشنهادات خود را در خصوص شاخص‌های اختصاصی برای ارزیابی عملکرد فرایندها به این معاونت ارسال تا پس از تایید مورد بهره‌برداری قرار گیرد.
۶. شاخص‌های اندازه‌گیری میزان کارآمدی فعالیت‌های اجرایی (از جمله صحت امور و رضایت مردم) از طریق پرتال در ارزیابی مورد استفاده قرار خواهد گرفت.
۷. دستگاه‌ها موظفند نسبت به نحوه ارتباط الکترونیکی مردم با وب سایت دستگاه و دریافت خدمات از این طریق به نحو مقتضی اطلاع‌رسانی نمایند. اطلاع‌رسانی خدمات و فعالیت‌های دستگاه و نیز در صورت امکان خدمات‌رسانی الکترونیکی (e-service) از مهمترین شاخص‌های ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها خواهد بود.
۸. دستگاه‌ها مکلفند اعتبارات لازم برای انجام این اقدامات را در بودجه سالیانه پیش‌بینی نمایند.
۹. معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور موظف است در خصوص اطلاع‌رسانی به مردم به‌منظور بهره‌برداری از پرتال مردم اقدام نماید.

لطفاً ... فروزنده دهکردی

تهران خیابان شیخ بهایی - خیابان لادن - شماره ۲۰ مرکز تلفن: ۶-۸۸۰۴۱۷۵۰ دورنگار: ۸۸۰۵۳۰۷۴